

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung; Alfabeta.
- Adinda Tantri, 2013.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Smartfren Telecom Tbk*”.
- Febri Try Bramasta Putra dan Edy Raharja, 2012. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Mobil Rapiglass Autocare Semarang*”. Jurnal Of Management. Vol. 1, No. 1. Edisi Tahun 2012.
- Ferdinand, Agustiy 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ke enam, Penerbit : BPFE – Yogyakarta.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, cetakan pertama, penerbit : Medpress, Yogyakarta.
- Hermawan Kartajaya. 2007. *Strategi Promosi*, Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Nasabah*. Cetakan Kelima, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Alih Bahasa : AB Susanto, Edisi Pertama. Jakarta, Salemba Empat.
- Kotler, Amstrong 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip, 2004. *Manajemen Pemasaran I & II*, PT. Indek Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan pertama, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Rizki Dharma, 2012, “ *Analisis Pengaruh Kebijakan Harga, Pelayanan dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep*”.
- Supranto, 2001. *Metode Penelitian*, Erlangga Jakarta.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit : Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi – 2*. Penerbit : Andi. Yogyakarta.
- Tjitono Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satification*. Penerbit : Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husain. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
-, 2013, Buku Pedoman Skripsi, Kudus : FE UMK Kudus.

